



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN KEARSIPAN
DISPUSIPDA PROVINSI JAWA BARAT
SEMESTER I (JANUARI – JUNI)
TAHUN 2021



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
Jl. Kawalayaan Indah II No. 4 Soekarno Hatta Bandung

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga Tim Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat dapat melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 2021.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat 2021, disusun berdasarkan hasil survei yang telah kami laksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2021, melalui penyebaran kuesioner. Kami berharap bahwa kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini, selain menjadi bahan analisa dan evaluasi, juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pelayanan Kearsipan Jawa Barat di masa mendatang.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan kegiatan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Bandung, Juni 2021

Kepala Bidang
Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan

IKA HASILLAH, M.Si.
Pembina
NIP. 19710103 200604 2 022

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	5
C. Tujuan	5
D. Metode	6
E. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
F. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB II ANALISIS	8
A. Data Kuesioner	8
B. Perhitungan	12
C. Hasil Analisis	13
BAB III PENUTUP	22
A. Kesimpulan	22
B. Saran / Rekomendasi.....	23
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Sampel Krejcie and Morgan	7
Tabel 2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	9
Tabel 3.	Responden Berdasarkan Usia	10
Tabel 4.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	10
Tabel 5.	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	11
Tabel 6.	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan	12
Tabel 7.	Responden Berdasarkan Sumber Informasi Pelayanan.....	13
Tabel 8.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	15
Tabel 9.	IKM Pengguna Layanan Kearsipan	15
Tabel 10.	SKM Unsur Sarana Temu Balik Arsip.....	16
Tabel 11.	SKM Unsur Kelengkapan Khasanah Arsip	17
Tabel 12.	SKM Unsur Kenyamanan dan Keamanan	18
Tabel 13.	SKM Unsur Kecepatan Pelayanan	19
Tabel 14.	SKM Unsur Layout / Denah Tata Ruang.....	20
Tabel 15.	SKM Unsur Sarana dan Prasarana	21
Tabel 16.	SKM Unsur Kepuasan Pelayanan	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era reformasi dan informasi global dewasa ini, pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih ditemukan kelemahan. Beberapa pelayanan publik belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Bahwa kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan baik (*good governance*) dan demokratis yang merupakan amanat konstitusional Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan harapan publik yang menuntut dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik, maka untuk itu perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya yaitu dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Melalui SKM tersebut akan diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

- 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;

2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kegiatan Masyarakat (SKM) berupa angka. Angka ditetapkan dengan **skala 1 (satu)** sampai dengan **5 (lima)**;
3. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja / kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
4. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Unsur SKM terdiri dari:
 - 1) Sarana temu balik arsip adalah pengolahan arsip yang memuat serangkaian petunjuk tentang cara untuk menemukan kembali arsip yang dibutuhkan pengguna arsip, baik secara *guide* arsip, daftar arsip atau inventaris arsip;
 - 2) Kelengkapan khasanah arsip adalah perbendaharaan atau kekayaan koleksi arsip dalam berbagai bentuk dan media baik fisik maupun digital sesuai dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi;
 - 3) Kenyamanan dan keamanan adalah kualitas lingkungan pelayanan yang meliputi lokasi, ruangan dan ketersediaan serta jaminan informasi;
 - 4) Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan;
 - 5) Layout / denah tata ruang adalah pengaturan dan penyusunan ruang serta perlengkapan yang tepat untuk mencapai efisiensi kerja;
 - 6) Sarana dan prasarana adalah berbagai macam fasilitas penunjang terselenggaranya pelayanan;
 - 7) Kepuasan pelayanan adalah ketercapaian kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.
5. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;

6. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. **Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. **Pelayanan Publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah instansi pemerintah;
10. **Instansi Pemerintah** adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN / BUMD dan BHMN.

Salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, seperti halnya penyelenggara pelayanan publik lainnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat pun wajib untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat dijadikan sarana untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/publik, sehingga dapat diupayakan peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini adalah pelayanan dalam bidang kearsipan.

Lokasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat berada di Jl. Kawalayaan Indah II Nomor 4 Soekarno-Hatta, Bandung.



Layanan kearsipan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat kepada pengguna layanan kearsipan, di antaranya sebagai berikut :

1. Layanan Tamu Kunjungan Kearsipan

Layanan tamu kunjungan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dijadwalkan terbuka setiap hari kerja mulai dari pukul 08.00 s/d 16.00 WIB, dengan prosedur sesuai SOP yang berlaku dari mulai layanan melalui surat permohonan atau datang langsung untuk koordinasi pelaksanaan.

2. Layanan Pengguna Arsip

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat melayani tamu pengguna arsip secara terbuka namun tetap memperhatikan akses arsip yang diperlukan. Waktu pelayanan pengguna arsip dapat disesuaikan dengan jam kerja. Adapun persyaratan pengguna yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

- 1) Mengisi buku tamu;
- 2) Memperlihatkan surat permohonan;
- 3) Mengisi formulir penggunaan arsip;
- 4) Melengkapi persyaratan yang sudah ditentukan.

3. Layanan Praktek Kerja Lapangan / Observasi

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat melayani tamu yang akan melakukan praktek kerja lapangan / observasi secara terbuka namun tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku. Adapun syarat yang harus dipenuhi adalah sebagai berikut:

- 1) Mengisi buku tamu;
- 2) Memperlihatkan surat permohonan.

4. Layanan Mobil Sadar Arsip

Layanan mobil sadar arsip adalah sarana penyampaian informasi langsung kepada masyarakat.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki program publikasi kearsipan dengan menggunakan layanan mobil sadar arsip yang selalu ditampilkan pada tempat keramaian / *Car Free Day* atau daerah yang memohon pendampingan dalam acara hari

besar / hari jadi. Adapun yang ditampilkan adalah film dokumenter dan panel display yang memuat foto-foto bersejarah.



Mobil Unit Layanan Masyarakat Sadar Arsip

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Tujuan SKM

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat;

2. Mengetahui kualitas penyelenggara pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.

D. Metode

Dalam Kegiatan SKM, metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan kemudian dianalisis dengan teknik analisis deskriptif.

1. Karakter Populasi

Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 60 orang.

2. Keterwakilan Anggota Sampel

Besaran sampel pada penelitian ini diambil berdasarkan Tabel sampel **Krejcie and Morgan**, sebagai berikut:

Tabel 1
Sampel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	257	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379

180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Sesuai tabel sampel Krejcie and Morgan, dengan jumlah populasi 60 maka jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 52 orang.

3. Jumlah Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Sesuai dengan jumlah sampel, jumlah responden adalah sebanyak 52 orang.

E. Tim Survey Kepuasan Masyarakat

Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdiri dari :

- Pengarah : Ika Hasillah, M.Si
- Anggota : 1. Drs. Uu Ubad Sutisna
2. Titin Gartini, S.E
3. Hendra Prijatna, S.Sos
4. Achmad Hamdan
5. Ati Rusmiati

F. Jadwal Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dilaksanakan pada bulan Januari s.d Juni 2021. Tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

No	Uraian	Bulan						Ket
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	
1	Perencanaan - Menyusun instrumen survei - Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel - Menentukan responden	√ √ √						
2	Pelaksanaan - Melaksanakan survei - Mengolah hasil survey		√	√	√	√	√	
3	Pelaporan - Menyajikan dan melaporkan hasil						√	

BAB II

ANALISIS

A. Data Kuesioner

Jumlah kuesioner yang disebar sesuai dengan jumlah sampel sebanyak 52. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada tamu kunjungan kearsipan baik pengguna arsip ataupun kepada siswa-siswi SMK / mahasiswa yang melakukan observasi.

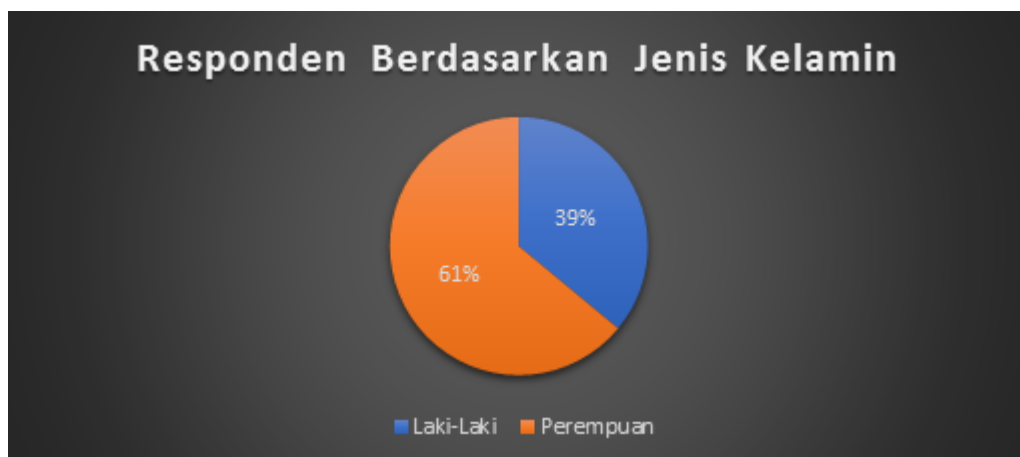
Karakteristik responden yang menjadi obyek dalam kegiatan survei ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, frekuensi penggunaan layanan, serta sumber informasi layanan yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafis dibawah ini :

Tabel 2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Laki-Laki	20	39,0
2	Perempuan	32	61,0
Jumlah		52	100

Sumber: Kuesioner 2021

Dari tabel 2 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 32 orang (61%), sementara responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 20 orang (39%). Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :



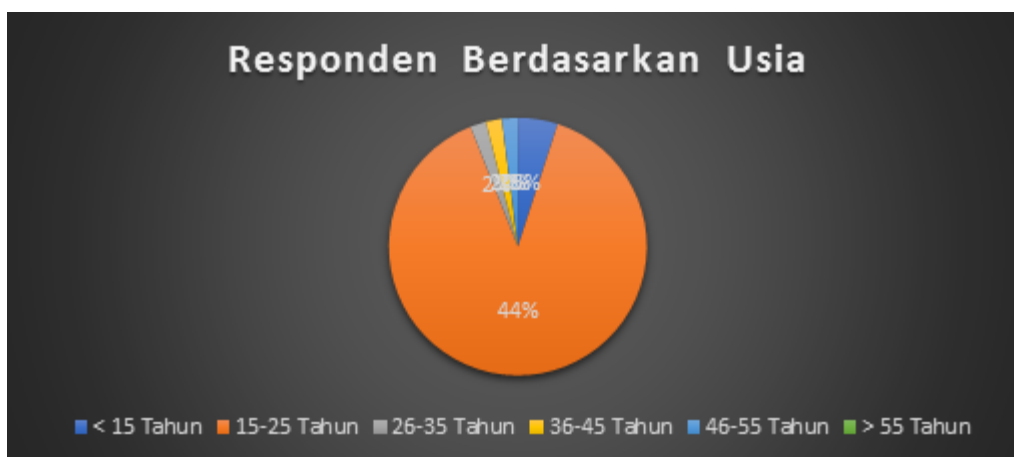
Tabel 3
Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori Usia	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	< 15 Tahun	0	0
2	15 – 25 Tahun	23	44

3	26 – 35 Tahun	10	19
4	36 – 45 Tahun	5	10
5	46 – 55 Tahun	10	19
6	> 55 Tahun	4	8
Jumlah		52	100

Sumber: Kuesioner 2021

Dari tabel 3 di atas diketahui bahwa kategori usia responden terbanyak berada di rentang usia 15 s/d 25 Tahun dengan jumlah 23 orang (44%), dan tidak ada responden yang berusia dibawah 15 Tahun. Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

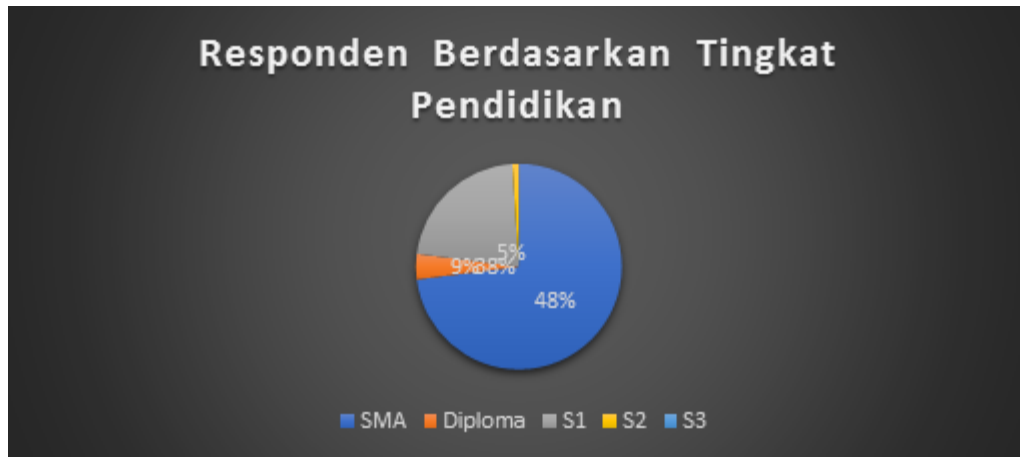


Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	SMA	25	48
2	Diploma	5	9
3	S1	20	38
4	S2	2	5
5	S3	0	0
Jumlah		52	100

Sumber: Kuesioner 2021

Dari tabel 4 di atas diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SMA sebanyak 25 orang (48%), kemudian diikuti S1 sebanyak 20 orang (38%), Diploma sebanyak 5 orang (9%), dan S2 sebanyak 2 orang (5%). Sementara itu tidak ada responden dengan tingkat pendidikan terakhir S3. Secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini :

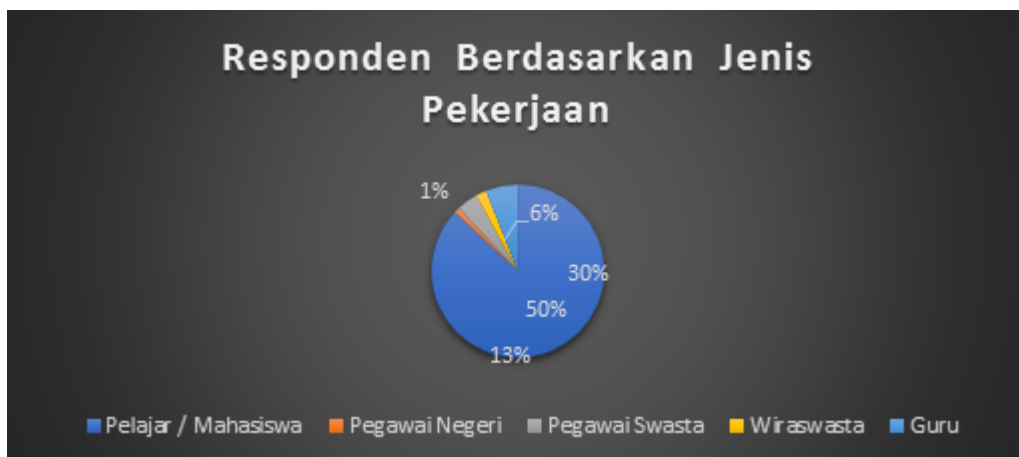


Tabel 5
Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Orang	%
1	Pelajar / Mahasiswa	25	50
2	Pegawai Negeri	16	30
3	Pegawai Swasta	3	6
4	Wiraswasta	1	1
5	Guru	7	13
Jumlah		52	100

Sumber: Kuesioner 2021

Dari tabel 5 di atas diketahui bahwa jenis pekerjaan responden terbanyak adalah pelajar / mahasiswa sebanyak 25 orang (50%), Pegawai Negeri sebanyak 16 orang (30%) kemudian diikuti guru sebanyak 7 orang (13%), pegawai swasta sebanyak 3 orang (6%), wiraswasta sebanyak 1 orang (1%), dan pekerjaan responden paling sedikit adalah Wiraswasta sebanyak 1 orang



$$IKM = \frac{\text{Total nilai rata - rata unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 20 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai penimbang 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 20$$

Tabel 8
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,80	20,0 – 36,0	E	Tidak Baik
2	1,805 – 2,60	36,1 – 52,0	D	Kurang Baik
3	2,605 – 3,40	52,1 – 68,0	C	Cukup Baik
4	3,405 – 4,20	68,1 – 84,0	B	Baik
5	4,205 – 5,00	84,1 – 100,0	A	Sangat Baik

Dari tabel 8 kita dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan apakah tidak baik, kurang baik, cukup baik, baik, atau sangat baik.

C. Hasil Analisis

Berikut hasil analisis dari 7 (tujuh) unsur pertanyaan yang diajukan kepada responden pengguna layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat:

Tabel 9
Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Tertimbang	Kategori
1	Sarana Temu Balik Arsip	383	3,95	0,55	B
2	Kelengkapan Khasanah Arsip	370	3,81	0,53	B
3	Kenyamanan dan Keamanan	408	4,21	0,59	A
4	Kecepatan Pelayanan	400	4,12	0,57	B

5	Layout / Denah Tata Ruang	396	4,08	0,56	B
6	Sarana dan Prasarana	406	4,19	0,58	B
7	Kepuasan Pelayanan	415	4,28	0,60	A
Indeks Kepuasan Masyarakat		397	4,09	0,57	B
IKM = 4,09 x 20 = 81,8					

Sumber: Kuesioner 2021

1. Sarana Temu Balik Arsip

Sarana temu balik arsip adalah pengolahan arsip yang memuat serangkaian petunjuk tentang cara untuk menemukan kembali arsip yang dibutuhkan pengguna arsip, baik secara *guide* arsip, daftar arsip atau inventaris arsip.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,95 berada pada interval 3,405 – 4,20 dengan kategori B.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap **Sarana Temu Balik Arsip pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat berada pada kondisi “Baik”**.

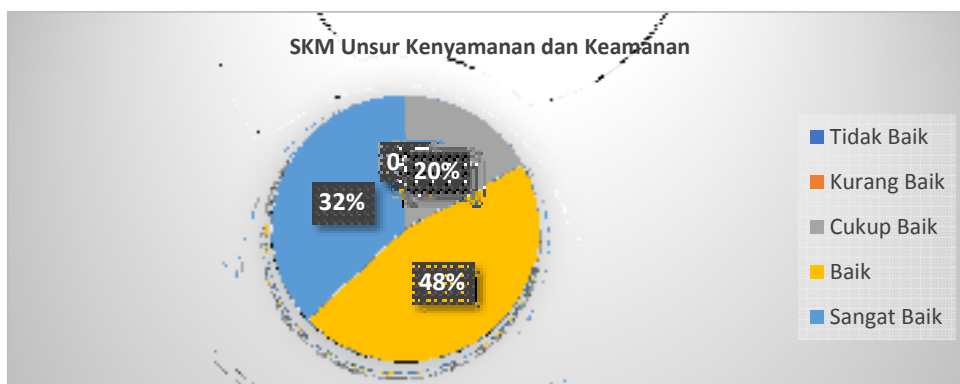
Hal ini disebabkan karena pengalihan sarana temu balik arsip dari sistem manual ke sistem elektronik dengan menerapkan Jaringan Informasi Kearsipan Statis (JKS) untuk menjamin kemudahan akses.

Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur sarana temu balik arsip disajikan pada tabel dan grafis berikut ini :

Tabel 10
SKM Unsur Sarana Temu Balik Arsip

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	5	0	0
2	Kurang Baik	4	1	1
3	Cukup Baik	2	14	27
4	Baik	1	24	46
5	Sangat Baik	3	13	26
Jumlah			52	100

Sumber: Kuesioner 2021



4. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 berada pada interval 3,405 – 4,20 dengan kategori B.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap **Kecepatan Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat berada pada kategori “Baik”**.

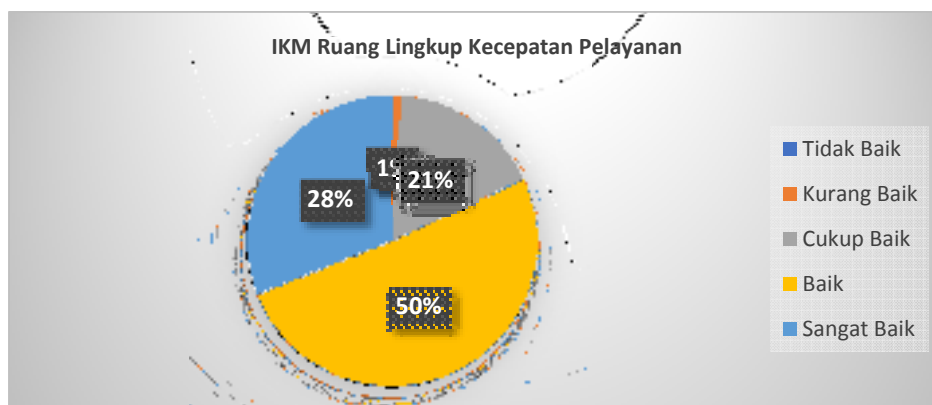
Hal ini disebabkan karena didukung oleh penerapan sarana temu balik arsip dengan sistem elektronik sehingga dapat meningkatkan kecepatan pelayanan.

Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur kecepatan pelayanan disajikan pada tabel dan grafis berikut ini :

Tabel 13
IKM Ruang Lingkup Kecepatan Pelayanan

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	5	0	0
2	Kurang Baik	4	1	1
3	Cukup Baik	3	10	21
4	Baik	1	26	50
5	Sangat Baik	2	15	28
Jumlah			52	100

Sumber: Kuesioner 2021



5. Layout / Denah Tata Ruang

Layout atau denah tata ruang adalah pengaturan dan penyusunan ruang serta perlengkapan yang tepat untuk mencapai efisiensi kerja.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,08 berada pada interval 3,405 – 4,20 dengan kategori B.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap **Layout/Denah Tata Ruang pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat berada pada kategori “Baik”**.

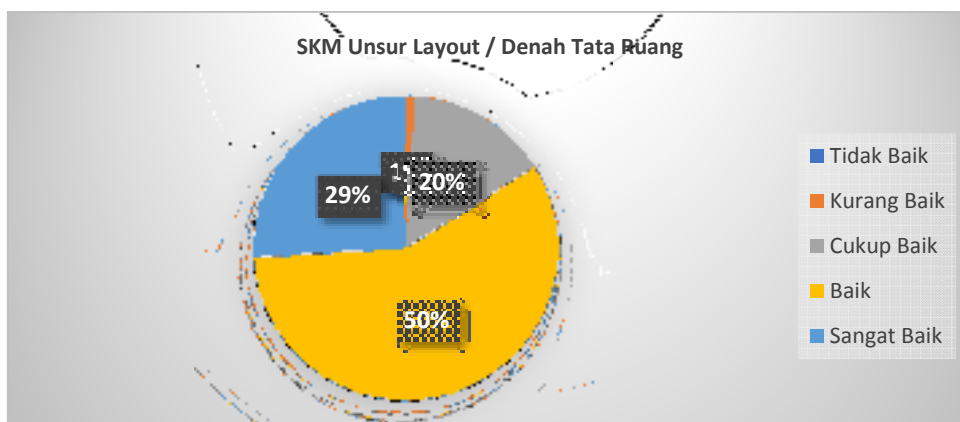
Hal ini disebabkan karena pengaturan dan penyusunan ruangan yang memenuhi aspek ergonomi sehingga menjamin keamanan dan kenyamanan pengguna layanan serta meningkatkan produktivitas penyelenggara pelayanan.

Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur layout / denah tata ruang disajikan pada tabel dan grafis berikut ini :

Tabel 14
SKM Unsur Layout / Denah Tata Ruang

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	5	0	0
2	Kurang Baik	4	1	1
3	Cukup Baik	3	10	20
4	Baik	1	26	50
5	Sangat Baik	2	15	29
Jumlah			52	100

Sumber: Kuesioner 2021



6. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah berbagai macam fasilitas penunjang terselenggaranya pelayanan.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,19 berada pada interval 3,405 – 4,20 dengan kategori B.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap **Sarana dan Prasarana pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat berada pada kategori “Baik”**.

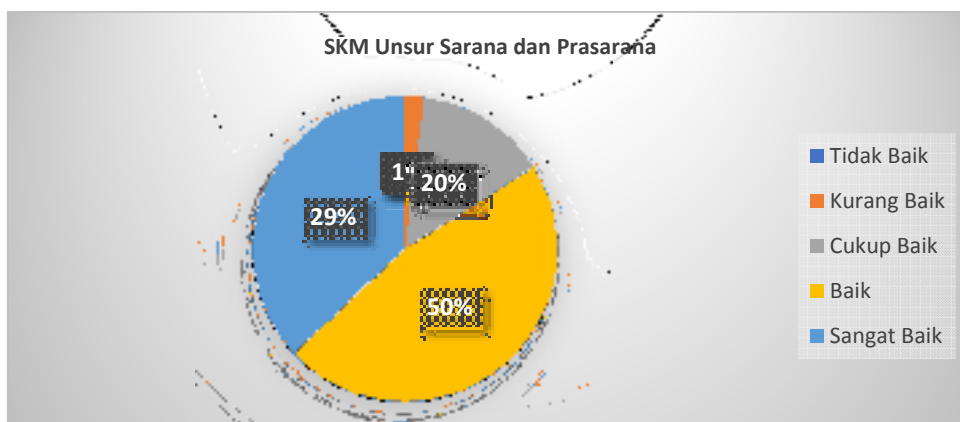
Hal ini disebabkan karena tersedianya layanan *hotspot* internet gratis dan layanan *locker* penitipan barang untuk menjamin kepraktisan dan keamanan pengguna layanan.

Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur sarana dan prasarana disajikan pada tabel dan grafis berikut ini :

Tabel 15
SKM Unsur Sarana dan Prasarana

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	5	0	0
2	Kurang Baik	4	1	1
3	Cukup Baik	3	10	20
4	Baik	1	26	50
5	Sangat Baik	2	15	29
Jumlah			52	100

Sumber: Kuesioner 2021



7. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan adalah ketercapaian kinerja pelayanan yang sesuai dengan harapan dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,28 berada pada interval 4,205 – 5,00 dengan kategori A.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan terhadap **Kepuasan Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam kategori “Sangat Baik”**.

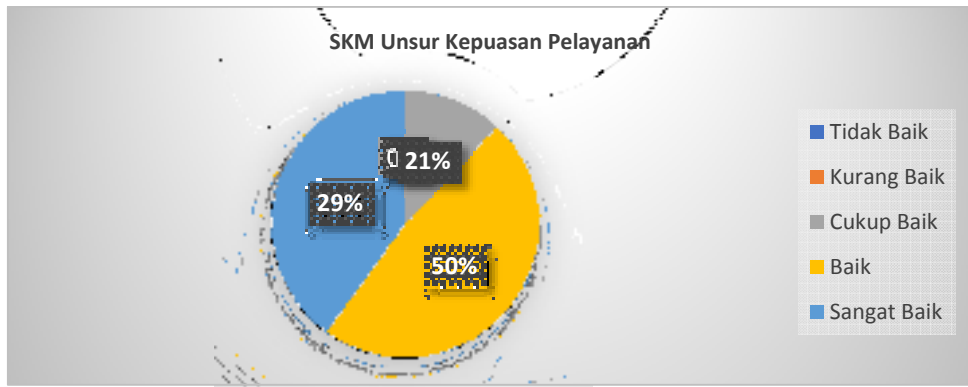
Hal ini disebabkan karena didukung oleh program Pelatihan Peningkatan Kinerja Tenaga Kearsipan (Arsiparis) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Adapun hasil SKM pengguna layanan kearsipan pada unsur kepuasan pelayanan disajikan pada tabel dan grafis berikut ini :

Tabel 16
SKM Unsur Kepuasan Pelayanan

No	Jawaban	Peringkat	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Baik	4	0	0
2	Kurang Baik	4	0	0
3	Cukup Baik	3	11	21
4	Baik	1	26	50
5	Sangat Baik	2	15	29
Jumlah			52	100

Sumber: Kuesioner 2021

SKM Unsur Kepuasan Pelayanan



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sebesar **81,8** dan berada pada kategori "**Baik**".

Adapun peringkat setiap unsur berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

Peringkat	Unsur SKM	Skor	Kategori
1	Kepuasan Pelayanan	4,28	Sangat Baik
2	Kenyamanan dan Keamanan	4,21	Sangat Baik
3	Sarana dan Prasarana	4,19	Baik
4	Kecepatan Pelayanan	4,12	Baik
5	Layout/Denah Tata Ruang	4,08	Baik
6	Sarana Temu Balik Arsip	3,95	Baik
7	Kelengkapan Khasanah Arsip	3,81	Baik

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa unsur SKM **Kepuasan Pelayanan** kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat memperoleh **skor tertinggi** dengan kategori "**Sangat Baik**", sementara unsur SKM **Kelengkapan Khasanah Arsip** pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat memperoleh **skor terendah** dengan kategori "**Baik**".

B. Saran / Rekomendasi

Saran atau rekomendasi berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut :

1. Unsur kelengkapan khasanah arsip memperoleh skor terendah, meskipun sudah melakukan program pembaharuan koleksi khasanah arsip. Hal ini diperkirakan karena kurangnya monitoring arsip sehingga koleksi khasanah arsip kurang berdaya guna.
2. Diperlukan strategi akuisisi arsip statis dengan menerapkan beberapa tahapan yang meliputi: monitoring, penilaian dan verifikasi untuk menjamin khasanah arsip statis lebih berdaya guna.

3. Diperlukan proses alih media arsip dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Proses digitalisasi arsip perlu mempersiapkan beberapa hal yang meliputi: pengorganisasian, pendanaan, pemilihan bahan/prioritas, data digitalisasi, ketentuan perundang-undangan, metadata, *interoperability*, dan pemeliharaan.
4. Unsur sarana temu balik arsip memperoleh skor kedua terendah, meskipun sudah melakukan pengalihan sarana temu balik arsip dari sistem manual ke sistem elektronik. Hal ini diperkirakan karena kurangnya sumber daya, baik dari sistem aplikasi maupun SDM.
5. Diperlukan pembaharuan sistem aplikasi secara berkala untuk memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ditemukan pada versi sebelumnya.
6. Diperlukan program pelatihan tenaga kearsipan (arsiparis) yang berkesinambungan untuk meningkatkan kompetensi pelayanan berdasarkan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi.
7. Sebagai penyelenggara pelayanan hendaknya memperhatikan kritik dan saran pengguna layanan sebagai upaya perbaikan kinerja pelayanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan kearsipan dalam memenuhi kebutuhannya.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN KEARSIPAN

* Wajib

1. 1. Jenis Kelamin : *

Tandai satu oval saja.

Pria

Wanita

2. 2. Usia Anda saat ini adalah : *

Tandai satu oval saja.

<15 Tahun

15-25 Tahun

26-35 Tahun

36-45 Tahun

46-55 Tahun

>55 Tahun

3. 3. Tingkat pendidikan terakhir yang Anda selesaikan adalah : *

Tandai satu oval saja.

- SMA
- Diploma
- S1
- S2
- S3

4. 4. Jenis pekerjaan Anda adalah : *

Tandai satu oval saja.

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Negeri
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta
- Yang lain: _____

5. 5. Telah berapa kali Anda menggunakan Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat ? *

Tandai satu oval saja.

- <3 kali
- 3-6 kali
- >6 kali

6. 6. Dari manakah Anda tahu mengenai Pelayanan Kearsipan, *

Tandai satu oval saja.

- area ruang pelayanan (leaflet/pamflet/brosur/poster/banner/buku saku/katalog)
- media informasi (baliho/billboard)
- media cetak
- website/media sosial

II. Kualitas Pelayanan

7. 1. Sarana Temu Balik Arsip

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
sangat buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat baik

8. 2. Kelengkapan Khasanah Arsip

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
sangat buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat baik

9. 3. Kenyamanan dan keamanan

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
sangat buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat baik

10. 4. Kecepatan Pelayanan

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
sangat buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat baik

11. 5. Layout/denah Tata ruang

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
sangat buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat baik

12. 6. Sarana dan Prasarana

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
sangat buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat baik

13. 7. Kepuasan Pelayanan

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
sangat buruk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	sangat baik



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH

Jl. Kawalayaan Indah II No. 4 Soekarno-Hatta Telp. (022) 7320048
Faks. (022) 7320049 Website: <http://dispusipda.jabarprov.go.id> email: dispusipda@jabarprov.go.id
BANDUNG 40286

LAPORAN SURVEI IKM SEMESTER 1 TAHUN 2021

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap Pelayanan Kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menggunakan indikator dan metodologi yang sudah ditentukan. Survei ini bertujuan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan semester pertama di tahun 2021.

Penetapan Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data

Jumlah Responden

Jumlah responden ditetapkan berdasarkan sampel Krejcie dan Morgan sebanyak 52 responden yang dipilih secara acak untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks.

Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data kuesioner dilakukan pada bulan Januari Sampai dengan Juni 2021

Pengolahan Data dan Perhitungan

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan rumus:

1. Nilai penimbang = $100 / 5$ (nilai tertinggi) = 20
2. $IKM = \text{total nilai rata-rata unsur} / \text{jumlah unsur} \times \text{nilai penimbang}$

Nilai Persepsi Mutu Pelayanan dan Kinerja

Mutu Pelayanan:

A (Sangat Baik)	:	4,205 – 5,00
B (Baik)	:	3,405 – 4,20
C (Cukup Baik)	:	2,605 – 3,40
D (Kurang Baik)	:	1,805 – 2,60
E (Tidak Baik)	:	1,000 – 1,80

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unit pelayanan kearsipan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut:

Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

No	Unsur SKM	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
1	Sarana Temu Balik Arsip	383	3,95	B	6
2	Kelengkapan Khasanah Arsip	370	3,81	B	7
3	Kenyamanan dan Keamanan	408	4,21	A	2
4	Kecepatan Pelayanan	400	4,12	B	4

5	Layout / Denah Tata Ruang	396	4,08	B	5
6	Sarana dan Prasarana	406	4,19	B	3
7	Kepuasan Pelayanan	415	4,28	A	1
Indeks Kepuasan Masyarakat		397	4,09	B	-
IKM = 4,09 x 20 = 81,80					

Keterangan: Kolom no.7 mendapat nilai tertinggi (peringkat 1)
Kolom no.2 mendapat nilai terendah (peringkat 7)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
PROVINSI JAWA BARAT
TAHUN 2021**

NILAI IKM	UNIT PELAYANAN : KEARSIPAN
81,80	<p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 52 orang</p> <p>Jenis Kelamin : Laki-laki = 20 orang Perempuan = 32 orang</p> <p>Pekerjaan : 1. Pelajar / Mahasiswa = 25 orang 2. Pegawai Negeri = 16 orang 3. Pegawai Swasta = 3 orang 4. Wiraswasta = 1 orang 5. Guru = 7 orang</p> <p>Periode Survei Semester I dilaksanakan bulan Januari sampai dengan Juni 2021</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN</p>	

Mengetahui,
Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan

IKA HASILLAH M.Si
Pembina
Nip 19710103 200604 2 003